

**A ZÁRÓDOLGOZAT/SZAKDOLGOZAT/DIPLOMADOLGOZAT
TARTALMI KIVONATA**

Dolgozat címe: **Az online kommunikáció kihívásai egy adott multinacionális vállalat esetében**

A dolgozatot készítő hallgató neve: **Schütt Judit**

Szak, képzési szint és tagozat megnevezése:

Emberi erőforrások szak, Alapképzés, levelező tagozat

Tanszék/Intézet megnevezése:

Humántudományi Szakképzési Tanszék / Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet

Belső témavezető: Dr. Kolta Dóra, egyetemi docens, Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem

Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet Humántudományi Szakképzési Tanszék

Szakedolgozatom fő témája az interkulturális kommunikáció, azon belül is az offline és online kommunikációs csatornákon fellépő félreértések és zajforrások vizsgálata.

Kutatásomat azzal a céllal készítettem, hogy választ kapjak azon kérdésekre, hogy egy adott multinacionális vállalat esetében az ott dolgozó munkavállalók milyen kommunikációs zajforrásokkal, illetve zavarokkal néznek szembe a személyes és az online formában előforduló kultúrák közötti kommunikáció során, valamint arra, hogy ezek a zavaró tényezők mely kommunikációs csatorna esetében fordulnak elő gyakrabban.

A kutatás helyszínéül egy olyan multinacionális vállalat magyarországi képviseletére esett a választásom, amelynek munkavállalói az európai, közel-keleti és afrikai régiókban megtalálható leányvállalatok számára biztosítanak támogató tevékenységeket, többek között a marketing, az információ technológia és a pénzügy területén. A vállalat esetében a vizsgálatom célcsoportját azok a magyar munkavállalók jelentették, akik munkavégzésük során rendszeresen együttműködnek más kulturális háttérű beosztottaikkal, munkatársaikkal, illetve feletteseikkel.

A szakdolgozatomban megfogalmazott hipotéziseim alátámasztására, vagy azok elvetésére olyan kvantitatív kutatási módszert választottam, amely révén pontosabb, számszerű adatokat kaptam az eredmények kiértékeléséhez. A kérdőíves adatgyűjtésből nyert válaszok alátámasztották a dolgozatban megfogalmazott három hipotézisem, amely révén bebizonyosodott, hogy a kultúrák közötti interakciók során, a közvetítő nyelv használatakor a hagyományos, személyes kommunikáció során fordul elő a legkevesebb kommunikációs félreértés. Ezt követi a videóhívás, amely a többi online csatornával szemben majdnem olyan hatékonysággal képes közvetíteni a partner jelzéseit és gondolatait, mint a személyes találkozások. A csatornák vizsgálatát követően megerősítést nyert azon feltételezésem is, hogy a legtöbb félreértés a közvetítő nyelv eltérő szintű ismeretéből adódik, amely a válaszadók szignifikáns része szerint akkor fordul elő a leggyakrabban, amikor olyan kommunikációs partnerrel lépnek interakcióba, akinek a közvetítő nyelv nem az anyanyelve.

Az eredmények kiértékelését, és a hipotéziseim alátámasztását követően fogalmaztam meg azon javaslataimat, amelyeket a kommunikációs zavarok enyhítése, és a kultúrák közötti hatékonyabb együttműködés szempontjából tettem. A dolgozók számára biztosított idegen nyelvi képzések csökkentik a félreértések és kommunikációs zajforrások számát, az interkulturális érzékenyítő tréningek pedig hozzásegíti a munkavállalókat ahhoz, hogy megértőbbek, elfogadóbbak és kommunikatívabbak legyenek a másikkal szemben.